



## IV МЕЖДУНАРОДНАЯ КОНФЕРЕНЦИЯ

### «КОНТАКТ-ЦЕНТРЫ: ЭФФЕКТИВНЫЕ МОДЕЛИ РАЗВИТИЯ»

29 сентября 2016 г.

Международный образовательный центр им. Йоханнеса Рау (IBB)



МАСТЕРТЕЛЕКОМ

## ПРОГРАММА МЕРОПРИЯТИЯ

9.00 – 9.30	Приветственный кофе. Регистрация участников.
9.30 – 9.40	Открытие конференции. Пигаль Зоя, директор по персоналу ООО «Мастертелеком» (Минск, Беларусь)
9.40 – 10.10	Тенденции рынка контактных центров 2017 года. Величко Ирина, независимый консультант по контакт-центрам (Киев, Украина)
10.10 – 10.40	Зачем контакт-центрам идти в омниканальность? Кейс компании HeadHunter. Ольга Кузнецова, директор департамента клиентского сопровождения HeadHunter (Москва, Россия)
10.40 – 11.10	Кофе-пауза
11.10 – 12.10	Мастер-класс. Культура анализа данных. 15 практических советов по анализу данных в контактном центре». Юрий Мельников, исполнительный директор Апекс Берг Контакт Центр Консалтинг (Москва, Россия)
12.10 – 12.40	Довольный клиент. Как? Кейс компании Тео. Реналдас Радвила, CEO Lintel, руководитель департамента обслуживания клиентов ТЕО LT и Omnitel (Вильнюс, Литва)
12.40 – 13.40	Обед
13.40 – 14.10	Контакт-центр в цифровом банкинге. Гуз Надежда, руководитель контакт-центра ОАО «Белинвестбанк» (Минск, Беларусь)
14.10 – 14.40	Взаимодействие контакт-центра с другими структурными подразделениями компании на примере интернет-гипермаркета с сервисом доставки продуктов питания и промышленных товаров на дом и в офис. Концевенко Анастасия, эксперт в области процессного управления и контакт-центров (Минск, Беларусь)
14.40 – 15.10	Сотрудники контакт-центра как движущая сила стратегии продаж услуг компании. Кейс компании RUSSIA DIRECT. Караван Евгения, основатель DMGlobal, эксперт в области построения клиентских коммуникаций (Москва, Россия).
15.10 – 15.40	Кофе-пауза
15.40 – 16.10	Возможности отчетности и аналитики в построении процессов контроля качества в Контакт-центре. Кейс Международного автомобильного холдинга «Атлант-М». Якимович Татьяна, руководитель контакт-центра Международного автомобильного холдинга «Атлант-М»
16.10 – 16.40	Особенности функционирования колл-центров в Европе и США в e-commerce. Станишевский Сергей, CEO и руководитель интернет-магазина 24shop.by (Минск, Беларусь)
16.40 – 17.10	Деловая игра. Диана Санцевич, бизнес-тренер ООО «Мастертелеком» (Минск, Беларусь)
17.10 -18.00	Торжественная часть, фуршет, лотереи и розыгрыши призов от партнеров, награждение победителей.

Стоимость участия составляет 306 бел. руб., в т.ч. НДС